



EQUILIBRANDO A TECNOLOGIA E O CUIDADO HUMANIZADO: O PAPEL ESSENCIAL DA COMUNICAÇÃO NO DIAGNÓSTICO

Balancing Technology and Humanized Care: The Essential Role of Communication in Diagnosis

Equilibrando la Tecnología y el Cuidado Humanizado: El Papel Esencial de la Comunicación en el Diagnóstico

Artigo de revisão

DOI: 10.5281/zenodo.14162562

Recebido: 08/11/2024 | Aceito: 13/11/2024 | Publicado: 14/11/2024

Iasmim Danielle Bezerra da Silva
Graduanda em Medicina.
Faculdade Atenas, Porto Seguro, Brasil.
E-mail: idanielle654@gmail.com

Sarah Leite Gomes
Mestra em Ciências e Tecnologias Ambientais
Faculdade Atenas, Porto Seguro, Brasil.
E-mail: sarahlgomes@gmail.com



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/), and a [LOCKSS \(Lots of Copies Keep Stuff Safe\)](https://www.lockss.org/) system.

RESUMO

Este artigo discute a relação entre tecnologia e cuidado humanizado na prática médica, enfatizando a importância da comunicação eficaz no processo de diagnóstico. O objetivo é analisar como a comunicação entre médicos e pacientes pode impactar positivamente os resultados clínicos e a satisfação do paciente. A metodologia utilizada consiste em uma revisão de literatura, com pesquisa em bases de dados como MEDLINE, focando em artigos publicados nos últimos cinco anos que abordem a relação médico-paciente, comunicação e diagnóstico. Os principais achados revelam que a comunicação deficiente é uma das principais causas de erros médicos, enquanto a personalização do atendimento e a escuta ativa melhoram a adesão ao tratamento. Além disso, foi observado que a dependência excessiva de exames complementares pode desumanizar o cuidado e comprometer a relação de confiança entre médico e paciente. A discussão aponta que, para alcançar um equilíbrio entre tecnologia e cuidado humanizado, é essencial que os médicos desenvolvam habilidades de comunicação e empatia durante sua formação. Em conclusão, o estudo reforça que a comunicação clara e o cuidado centrado no paciente são fundamentais para um atendimento eficaz, destacando que a medicina do futuro deve integrar a precisão técnica com um toque humano, onde a empatia e a comunicação são tão importantes quanto os avanços tecnológicos.



Palavras-chave: Comunicação; Tecnologia; Cuidado Humanizado; Diagnóstico; Relação Médico-paciente.

ABSTRACT

This article discusses the relationship between technology and humanized care in medical practice, emphasizing the importance of effective communication in the diagnostic process. The objective is to analyze how communication between doctors and patients can positively impact clinical outcomes and patient satisfaction. The methodology used consists of a literature review, with research in databases such as MEDLINE, focusing on articles published in the last five years that address the doctor-patient relationship, communication, and diagnosis. The main findings reveal that poor communication is one of the leading causes of medical errors, while personalized care and active listening improve treatment adherence. Furthermore, it was observed that excessive reliance on complementary exams can dehumanize care and undermine the trust relationship between doctor and patient. The discussion indicates that, to achieve a balance between technology and humanized care, it is essential for doctors to develop communication skills and empathy during their training. In conclusion, the study reinforces that clear communication and patient-centered care are fundamental for effective healthcare, highlighting that the medicine of the future should integrate technical precision with a human touch, where empathy and communication are as important as technological advances.

Keywords: Communication; Technology; Humanized Care; Diagnosis; Doctor-Patient Relationship.

RESUMEN

Este artículo discute la relación entre la tecnología y el cuidado humanizado en la práctica médica, enfatizando la importancia de la comunicación eficaz en el proceso de diagnóstico. El objetivo es analizar cómo la comunicación entre médicos y pacientes puede impactar positivamente en los resultados clínicos y en la satisfacción del paciente. La metodología utilizada consiste en una revisión de la literatura, con búsqueda en bases de datos como MEDLINE, enfocándose en artículos publicados en los últimos cinco años que aborden la relación médico-paciente, la comunicación y el diagnóstico. Los principales hallazgos revelan que la comunicación deficiente es una de las principales causas de errores médicos, mientras que la personalización del cuidado y la escucha activa mejoran la adherencia al tratamiento. Además, se observó que la dependencia excesiva de pruebas complementarias puede deshumanizar el cuidado y comprometer la relación de confianza entre médico y paciente. La discusión señala que, para lograr un equilibrio entre tecnología y cuidado humanizado, es esencial que los médicos desarrollen habilidades de comunicación y empatía durante su formación. En conclusión, el estudio refuerza que la comunicación clara y el cuidado centrado en el paciente son fundamentales para una atención eficaz, destacando que la medicina del futuro debe integrar la precisión técnica con un toque humano, donde la empatía y la comunicación son tan importantes como los avances tecnológicos.

Palabras clave: Comunicación; Tecnología; Cuidado Humanizado; Diagnóstico; Relación Médico-paciente.



INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica na área da saúde trouxe inovações importantes, tanto no diagnóstico quanto no tratamento de doenças, com novas ferramentas que ampliam as capacidades dos médicos. Exames de imagem avançados e testes genéticos, por exemplo, permitem que os profissionais de saúde obtenham informações detalhadas, auxiliando na identificação precoce de doenças e na escolha de tratamentos mais adequados (GILLIGAN, 2018, p. 165). No entanto, o uso excessivo e muitas vezes indiscriminado desses exames complementares gera preocupações tanto sobre o aumento dos custos do sistema de saúde quanto sobre o impacto emocional que isso pode causar nos pacientes (RUDIN et al., 2022, p. 234). Pesquisas indicam que, além de sobrecarregar o sistema, essa prática pode aumentar a ansiedade nos pacientes e elevar a chance de diagnósticos equivocados (KRUSE; KINDE, 2019, p. 381).

A espera pelos resultados dos exames é um fator que frequentemente gera angústia, especialmente quando existe a possibilidade de erros médicos. Muitas vezes, os exames são solicitados por motivos que não são realmente clínicos, como o receio dos médicos de serem processados, o que pode levar à realização de procedimentos desnecessários (RUDIN et al., 2022). Isso também pode iniciar um ciclo de exames e tratamentos que, além de aumentar os custos, causam preocupações excessivas nos pacientes, que podem acabar acreditando que têm problemas de saúde graves, mesmo quando os resultados são inconclusivos ou falsos positivos. Nesse cenário, a relação entre médico e paciente e a valorização de práticas mais humanizadas, como a realização de um exame físico detalhado, são essenciais para garantir uma medicina mais personalizada e eficiente (GILLIGAN, 2018).

A comunicação clara entre o médico e o paciente é uma parte fundamental para evitar o excesso de exames e seus efeitos negativos. Por exemplo, a entrega direta dos resultados dos exames pode diminuir a ansiedade dos pacientes, mesmo em casos de diagnósticos sérios (TORISHIMA et al., 2020). Entretanto, quando a comunicação não é adequada, especialmente em situações delicadas, como o diagnóstico de câncer, pode resultar em experiências traumáticas. Um estudo realizado no Japão apontou que muitos pacientes relataram interações negativas com seus médicos por causa da falta de empatia e clareza na comunicação (TORISHIMA et al., 2020). Esses exemplos mostram a importância de uma comunicação sensível, que leve em consideração o bem-estar emocional dos pacientes e ajude a construir confiança no sistema de saúde.

Quando essa comunicação empática falta, as consequências podem ser graves, afetando



a confiança dos pacientes e até mesmo levando a decisões equivocadas de tratamento (KRUSE; KINDE, 2019). Por outro lado, quando o médico se comunica de forma clara e se preocupa em entender as necessidades do paciente, o resultado é um cuidado mais eficaz, com menos risco de erros. Esse tipo de abordagem humanizada também ajuda o paciente a se sentir mais seguro e confiante no tratamento.

A relação médico-paciente na medicina contemporânea enfrenta desafios significativos com o aumento do uso de tecnologia diagnóstica, que muitas vezes desumaniza o cuidado. Em paralelo, como proposto em *Narrative Medicine: Honouring the Stories of Illness* (2006, p. viii), a Medicina Narrativa pode oferecer uma abordagem complementar, permitindo que os médicos conectem-se melhor às histórias dos pacientes. Essa prática enfatiza a escuta ativa e a empatia, proporcionando um diagnóstico mais assertivo e humanizado. A medicina narrativa reforça que o paciente é mais do que um conjunto de sintomas, sendo fundamental integrar a comunicação com a precisão técnica no processo diagnóstico (ANDRADE, 2020).

Assim, este estudo busca entender de que maneira a relação entre o médico e o paciente, assim como a valorização de práticas mais humanizadas, pode ajudar a evitar o excesso de exames e reduzir os erros de diagnóstico em um cenário de constantes avanços tecnológicos. Encontrar o equilíbrio entre o uso da tecnologia e o cuidado humanizado é essencial para garantir diagnósticos mais precisos e evitar os impactos negativos, tanto emocionais quanto financeiros, que os pacientes enfrentam na saúde moderna.

METODOLOGIA

Esta pesquisa é uma revisão de literatura que analisa a relação entre médicos e pacientes, focando na importância da comunicação para o diagnóstico. A pesquisa foi realizada em 19 de setembro de 2024, utilizando a base de dados MEDLINE, que faz parte da Biblioteca Virtual em Saúde. Foram usados os termos "Relação Médico-Paciente", "Comunicação", "Diagnóstico" e "Paciente" para buscar os artigos, com o objetivo de entender como a comunicação influencia essa relação.

Os critérios de seleção incluíram apenas artigos publicados em inglês que abordassem a relação médico-paciente e destacassem como a comunicação e os exames impactam os diagnósticos, considerando publicações dos últimos cinco anos. Foram excluídos os estudos que não tratavam diretamente da comunicação ou que se concentravam em doenças específicas, não relacionadas ao tema da pesquisa. No total, a busca inicial encontrou 100 artigos, dos quais, após



triagem, seis foram escolhidos para análise. Esses artigos foram traduzidos e lidos na íntegra e selecionados por discutirem como uma boa comunicação e os exames afetam os diagnósticos, enquanto os estudos sobre doenças específicas foram descartados. Os artigos escolhidos foram avaliados quanto à qualidade e relevância, permitindo identificar padrões e questões importantes sobre a comunicação na relação médico-paciente e seu impacto nos diagnósticos. A distribuição dos estudos incluídos, destacando seção, título e objetivo conforme a triagem, é apresentada a seguir (Quadro 1).

Quadro 1 – Descrição dos estudos selecionados, objetivos e conclusão

Título e Autoria	Objetivo dos artigos	Conclusão
Immediate interpretation and results communication decreases patient anxiety. (KEMP, Jennifer; MCKENZIE, Alexandra; BURNS, Jenna; MILLER, Krista, 2020)	Contextualizar a importância da comunicação para reduzir a ansiedade do paciente em processos de diagnóstico médico.	É viável que radiologistas de consultórios particulares discutam tomografias computadorizadas, ultrassonografias ou resultados de imagens de medicina nuclear com pacientes em ambientes hospitalares comunitários. A maioria dos pacientes preferiu receber resultados imediatos em vez dos métodos tradicionais de notificação. Muitos pacientes relataram ansiedade em relação aos resultados de imagem, e um número estatisticamente significativo teve uma diminuição da ansiedade após a discussão dos resultados com os radiologistas.
Linking diagnostic skill development, communication, and empathy through art and observation. (KRUSE, S. W.; KINDE, M. N, 2019)	Discutir a metodologia baseada em observação e habilidades de comunicação para desenvolver empatia e melhorar a interação médico-paciente no diagnóstico.	Ensinar os alunos a observar detalhes em ambientes clínicos lançou as bases para o uso de estratégias baseadas nas artes. A tolerância à ambiguidade (TFA) é considerada uma habilidade essencial para profissionais médicos, pois permite lidar com situações em que há informações incompletas ou múltiplas respostas. A empatia está inerentemente relacionada não apenas à TFA, mas também à comunicação, uma vez que uma comunicação eficaz pode influenciar até que ponto um indivíduo é capaz de participar da tomada de perspectiva necessária para a empatia.
Negative recollections regarding doctor-patient interactions among men receiving a prostate cancer diagnosis. (TORISHIMA, M. et al, 2020)	Analisar a influência da comunicação médico-paciente na percepção do diagnóstico e no relacionamento com o paciente, com foco nos resultados de estudos qualitativos.	É evidente que os pacientes têm lembranças de uma variedade de experiências negativas em relação às palavras e atitudes de seus médicos no momento em que receberam o diagnóstico de câncer de próstata. Assim, o uso de dados narrativos facilitaria a aplicação adequada de diretrizes comumente utilizadas para a entrega de diagnósticos de câncer, adaptando-as a pacientes individuais



		na prática clínica.
Personalizing medicine. (GILLIGAN, T, 2018)	Explorar o impacto de abordagens personalizadas e o valor da confiança no relacionamento entre médico e paciente, abordando os efeitos práticos na prática clínica	A personalização do atendimento médico, especialmente em casos de câncer, melhora a adesão ao tratamento e os resultados. A abordagem humanizada, que valoriza o histórico de vida e as emoções do paciente, é essencial para construir uma relação de confiança. A empatia e a comunicação eficaz são mais impactantes para o sucesso do tratamento do que o foco exclusivo na técnica e nos dados clínicos.
Addressing the Drivers of Medical Test Overuse. (RUDIN, Robert S.; THAKORE, Nitya; MULLIGAN, Kathleen L.; GANGULI, Ishani, 2022)	Avaliar os fatores que contribuem para o uso excessivo de exames complementares e discutir abordagens para melhorar a comunicação e reduzir o uso de exames desnecessários.	O uso excessivo de exames médicos é impulsionado por uma série de fatores relacionados aos PCPs, aos pacientes e às suas interações. Intervenções multifacetadas podem ter o potencial de abordar esses fatores, desde que sejam rigorosamente testadas.
Narrative medicine in medical diagnosis. (ANDRADE, Raúl Pino, 2020)	Resumir a importância de integrar a medicina narrativa e a comunicação humanizada como práticas essenciais para o diagnóstico médico e para a melhoria do atendimento ao paciente.	A prática de observar arte no treinamento médico pode ajudar os médicos a desenvolver melhores habilidades de diagnóstico. Um médico que tem a habilidade de observar detalhes sutis em seus pacientes está propenso a ser mais assertivo em seus diagnósticos. Além disso, melhorar a comunicação e aumentar a empatia com os pacientes torna o atendimento mais humano e próximo, ajudando a oferecer um cuidado mais eficaz.

Fonte: Autores (2024)

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A discussão acerca da integração da tecnologia com uma abordagem humanizada na prática médica apresenta desafios e oportunidades essenciais para a relação médico-paciente. Os resultados desta pesquisa indicam que equilibrar a comunicação e a relação médico-paciente com o uso adequado da tecnologia pode transformar a prática médica, melhorando tanto a experiência quanto os resultados dos pacientes. A principal questão a ser abordada é como unir o conhecimento técnico proporcionado pelas inovações com uma abordagem mais humana, que coloca o paciente no centro do cuidado.

Uma preocupação significativa é que a dependência excessiva de exames e tecnologias pode distanciar o médico da prática clínica fundamental, como o exame físico e a escuta ativa. Embora a tecnologia possibilite diagnósticos precisos, seu uso indiscriminado pode acarretar



problemas. (TORISHIMA et al., 2020) apontam que muitos médicos solicitam exames complementares para compensar a falta de uma avaliação clínica mais abrangente, o que pode levar a diagnósticos incorretos, custos elevados e sobrecarga no sistema de saúde. Portanto, é crucial que os médicos desenvolvam suas habilidades de observação e interpretação no exame físico, assegurando um atendimento mais integrado e eficaz.

Além disso, o impacto emocional da espera pelos resultados e a forma como os diagnósticos são comunicados são igualmente relevantes. Pacientes que recebem diagnósticos graves, como câncer, enfrentam não apenas desafios físicos, mas também emocionais. A ansiedade causada pela espera, aliada a uma comunicação inadequada, pode aumentar o sofrimento do paciente. (KRUSE; KINDE, 2019) ressaltam que muitos pacientes relatam não entender completamente a situação devido ao uso de terminologias técnicas e à falta de clareza nas explicações. Nesse sentido, a comunicação deve ser vista como uma parte central do cuidado, ajudando a reduzir a angústia e promovendo a confiança entre médico e paciente. A comunicação clara e empática é fundamental para que o paciente se sinta acolhido e compreenda sua condição de forma completa (GILLIGAN, 2018).

A revisão dos artigos destaca que a comunicação deficiente é uma das principais causas de erros médicos. Quando os pacientes não compreendem o diagnóstico ou os riscos de certos procedimentos, podem tomar decisões erradas, como recusar tratamentos essenciais (TORISHIMA et al., 2020). Isso reforça a importância de que os médicos, além de possuírem competência técnica, saibam transmitir informações de maneira clara e acessível, garantindo que o paciente realmente entenda o que foi dito. A escuta ativa é fundamental nesse processo; se os médicos não se dedicam a ouvir as preocupações e dúvidas dos pacientes, o risco de mal-entendidos aumenta, comprometendo a eficácia do tratamento (KRUSE; KINDE, 2019).

Outro ponto importante é o desequilíbrio entre a valorização da tecnologia e o exame físico. Atualmente, muitos médicos priorizam exames laboratoriais e de imagem, relegando o exame clínico, que é essencial para detectar sinais que muitas vezes não aparecem em exames complementares. O exame físico proporciona um momento de interação que permite ao médico não só avaliar a saúde do paciente de forma objetiva, mas também estabelecer uma conexão humana. Essa interação faz com que o paciente se sinta ouvido e acolhido, fortalecendo a confiança na relação médico-paciente (KRUSE; KINDE, 2019). Como demonstrado em estudos sobre a comunicação de más notícias, uma abordagem mais humana pode reduzir o impacto



emocional de diagnósticos difíceis (TORISHIMA et al., 2020).

A personalização do atendimento transcende a mera ação de diagnosticar e tratar a doença. Enxergar o paciente como uma pessoa com uma história, emoções e desafios próprios é fundamental para um cuidado mais eficaz. Quando os médicos não consideram o contexto pessoal do paciente, podem ignorar fatores que influenciam diretamente a adesão ao tratamento, como crenças religiosas ou barreiras culturais. Se o médico não compreende essas questões, o tratamento pode ser prejudicado (GILLIGAN, 2018). A personalização é essencial para criar uma relação de confiança, onde o paciente se sente valorizado como indivíduo. A empatia, portanto, é uma ferramenta poderosa no cuidado médico, pois mais do que um gesto de gentileza, ela é uma habilidade que deve ser desenvolvida para que o médico enxergue o paciente além da doença. Isso facilita a comunicação e a colaboração, resultando em melhores desfechos clínicos (KRUSE; KINDE, 2019).

Um ponto importante discutido na literatura é o equilíbrio entre a comunicação e o uso de exames tecnológicos. Segundo Andrade (2020), a prática médica atual muitas vezes prioriza o uso de exames laboratoriais e de imagem em detrimento do contato pessoal e da escuta ativa, o que pode resultar em uma relação médico-paciente enfraquecida e diagnósticos incompletos. A Medicina Narrativa vem como um contraponto a essa realidade, sugerindo que a interação com o paciente, através da compreensão de suas histórias e emoções, pode fornecer informações essenciais que complementam os resultados tecnológicos, melhorando tanto o diagnóstico quanto o tratamento.

No entanto, essa abordagem ainda é frequentemente negligenciada na formação médica, que tende a priorizar as habilidades técnicas em detrimento das interpessoais. A formação em comunicação e empatia deve ser uma prioridade para aprimorar a prática médica (GILLIGAN, 2018). Uma boa relação médico-paciente, baseada em empatia e comunicação clara, pode transformar não apenas o diagnóstico, mas todo o processo de tratamento. A personalização do atendimento, juntamente com a escuta ativa e a valorização do exame físico, permite que o paciente participe das decisões sobre seu tratamento, aumentando a adesão e melhorando os resultados. Envolver os pacientes nas decisões sobre sua saúde resulta em melhores desfechos e maior satisfação com o tratamento (TORISHIMA et al., 2020).

Por outro lado, embora a tecnologia seja indispensável na medicina moderna, seu uso precisa ser equilibrado. O excesso de exames pode mascarar a falta de uma avaliação clínica



adequada e criar uma dependência que desumaniza o cuidado. O grande desafio da medicina contemporânea é equilibrar o uso da tecnologia com a manutenção de um cuidado humanizado, que valorize a comunicação, o exame físico e a confiança entre médico e paciente (GILLIGAN, 2018). Para isso, é essencial que a formação médica inclua o desenvolvimento de habilidades de comunicação e empatia, preparando os futuros médicos para combinar inovação tecnológica com um toque humano. A medicina do futuro será aquela que, além de adotar novas tecnologias, promove um cuidado centrado no paciente, onde a comunicação e a empatia são tão importantes quanto a precisão técnica.

Os resultados da pesquisa revelam uma série de insights sobre a relação médico-paciente e o impacto da comunicação no diagnóstico e tratamento. A análise dos artigos selecionados indica que a comunicação efetiva é um fator determinante na experiência do paciente e nos resultados clínicos. Entre os 7 artigos revisados, a maioria enfatiza que a falta de uma comunicação clara pode levar a mal-entendidos que prejudicam a adesão ao tratamento e, conseqüentemente, os desfechos clínicos (TORISHIMA et al., 2020).

Um estudo de (KRUSE; KINDE, 2019) destaca que a habilidade dos médicos em se comunicar de maneira empática e clara é crucial para que os pacientes compreendam não apenas seus diagnósticos, mas também os riscos e benefícios associados aos tratamentos propostos. Os autores afirmam que muitos pacientes relatam sentir-se confusos ou inseguros sobre suas condições de saúde devido ao uso excessivo de jargões médicos e à falta de explicações adequadas. Essa percepção negativa pode impactar a confiança do paciente no médico e, por conseqüência, sua adesão ao tratamento.

Os dados também mostram que o tempo de espera por resultados de exames impacta diretamente o estado emocional dos pacientes. (TORISHIMA et al., 2020) afirmam que a ansiedade e o estresse associados à espera podem ser atenuados por uma comunicação proativa e acolhedora por parte dos profissionais de saúde. A pesquisa revelou que os pacientes que recebem informações claras sobre o que esperar durante o processo diagnóstico tendem a apresentar níveis mais baixos de ansiedade, aumentando sua satisfação geral com o atendimento.

Além disso, os estudos indicam que o exame físico, muitas vezes negligenciado em favor de tecnologias diagnósticas, é um componente vital na relação médico-paciente. O exame clínico não apenas oferece informações essenciais sobre a condição do paciente, mas também proporciona uma oportunidade para o médico estabelecer um vínculo emocional, que pode



aumentar a confiança do paciente (KRUSE; KINDE, 2019). A interação durante o exame físico permite ao médico observar sinais não verbais e compreender melhor as preocupações do paciente, aspectos que são muitas vezes perdidos em diagnósticos baseados exclusivamente em exames laboratoriais.

Outro ponto importante encontrado na análise é que a personalização do atendimento é fundamental para a eficácia do tratamento. (GILLIGAN, 2018) enfatiza que entender o contexto individual do paciente, incluindo suas crenças, valores e experiências anteriores com a saúde, é crucial para desenvolver um plano de tratamento que seja não apenas eficaz, mas também aceitável para o paciente. A personalização se traduz em uma maior adesão ao tratamento, uma vez que os pacientes se sentem mais valorizados e ouvidos.

Por fim, o estudo também revelou que a formação médica muitas vezes carece de ênfase em habilidades de comunicação e empatia. (RUDIN et al., 2022) apontam que a formação tradicional tende a focar em aspectos técnicos da medicina, negligenciando o desenvolvimento de habilidades interpessoais. Essa lacuna na formação pode resultar em profissionais de saúde que não estão adequadamente preparados para lidar com as necessidades emocionais e psicológicas de seus pacientes, o que pode comprometer a qualidade do atendimento.

Os achados deste estudo estão em consonância com a abordagem da Medicina Narrativa, que enfatiza a importância de uma comunicação empática e atenta no diagnóstico médico. Andrade (2020) destaca que, ao integrar a narrativa do paciente no processo clínico, os médicos podem reduzir erros diagnósticos e melhorar a adesão ao tratamento, pois a compreensão da história pessoal e das expectativas do paciente ajuda a construir um plano terapêutico mais individualizado e eficaz. Assim, os resultados desta pesquisa ressaltam como uma comunicação efetiva na relação médico-paciente, pautada em uma abordagem humanizada e personalizada, pode não apenas melhorar a adesão ao tratamento, mas também levar a resultados clínicos mais positivos. Portanto, a busca por um equilíbrio entre tecnologia e um cuidado centrado no paciente é essencial para a medicina moderna.

CONCLUSÃO

A relação médico-paciente e a comunicação eficaz no diagnóstico e tratamento são fundamentais para um cuidado em saúde que não apenas se apoia na ciência, mas também na sensibilidade. Ao analisar o impacto de uma comunicação empática e da escuta ativa no



atendimento, observa-se que essas práticas contribuem para um ambiente onde os pacientes se sentem ouvidos e compreendidos. Esse aspecto emocional, muitas vezes negligenciado, é tão importante quanto o diagnóstico técnico, pois o vínculo entre médico e paciente gera confiança, o que facilita a adesão ao tratamento e promove uma maior satisfação no processo de cuidado.

No contexto da escuta ativa, essa prática vai além de uma simples técnica, sendo um ato genuíno de empatia. Trata-se de uma habilidade essencial que permite ao profissional perceber as nuances das queixas do paciente, compreender suas angústias e respeitar seus valores, o que possibilita um diagnóstico mais preciso e uma abordagem mais holística. A escuta ativa humaniza o atendimento, lembrando que o paciente não é apenas um "caso clínico", mas uma pessoa com sentimentos e uma história única. Em uma era de avanços tecnológicos rápidos, essa prática se torna ainda mais valiosa, pois ressalta a importância de manter o foco no ser humano, por trás dos dados e diagnósticos.

Ademais, a personalização do atendimento é crucial para que o paciente se sinta respeitado em sua individualidade. Cada pessoa traz consigo crenças e experiências que influenciam sua percepção de saúde e doença. Considerar esses aspectos na prática médica vai além do tratamento físico, abrangendo também o cuidado emocional e psicológico do paciente. Como foi exemplificado neste trabalho, há evidências que a personalização do atendimento resulta em maior adesão ao tratamento e melhores resultados clínicos, promovendo uma medicina centrada no indivíduo, e não apenas na doença.

Embora a tecnologia tenha transformado os métodos de diagnóstico e tratamento, existe o risco de que sua utilização excessiva torne o atendimento desumanizado. Quando o médico prioriza dados e exames em detrimento da escuta ativa e do contato humano, há o perigo de se distanciar das experiências e emoções dos pacientes, fatores cruciais para uma compreensão completa do quadro clínico. O futuro da prática médica requer um equilíbrio entre esses dois elementos: a tecnologia deve ser usada para aprimorar o diagnóstico, enquanto a escuta ativa deve ser mantida como forma de humanizar o atendimento.

Em resumo, a integração entre ciência e empatia deve ser o objetivo central no atendimento em saúde. Ao unir avanços tecnológicos à Medicina Narrativa e à escuta ativa, a prática médica não só avança no aspecto técnico, mas também cria um espaço no qual o paciente se sente acolhido e valorizado. Esse equilíbrio promove diagnósticos e tratamentos mais eficazes, além de fortalecer a relação de confiança entre paciente e profissional. Essa abordagem holística



da medicina reconhece o paciente como um ser completo, assegurando que o cuidado seja uma experiência verdadeiramente humana.

Na medicina do futuro, onde ciência e sensibilidade caminham juntas, a tecnologia e a empatia se complementam para proporcionar um atendimento mais completo e eficaz. Profissionais capacitados para combinar precisão técnica com comunicação empática e escuta ativa serão capazes de transformar o cuidado de saúde em uma prática que atende tanto às necessidades físicas quanto emocionais dos pacientes. A medicina centrada no paciente é a chave para um sistema de saúde mais humano, eficaz e voltado para a experiência integral do indivíduo.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Raúl Pino. Narrative medicine in medical diagnosis. *Colômbia Médica*, v. 51, n. 1, 2020. Disponível em: <http://doi.org/10.25100/cm.v51i1.4339>. Acesso em: 19 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento à demanda espontânea. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2013. (Cadernos de Atenção Básica, n. 28, v. 1). Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_demanda_espontanea_cab28v1.pdf. Acesso em: 20 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Manual instrutivo para as equipes de atenção básica. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2019. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/pmaq/ciclos-do-pmaq-ab/3o-ciclo/manuais-pmaq/manual_instrutivo_3_ciclo_pmaq.pdf/download/file. Acesso em: 20 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Rastreamento. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010. (Cadernos de Atenção Primária, n. 29). Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/rastreamento_caderno_atencao_primaria_n29.pdf. Acesso em: 20 set. 2024.

CHARON, Rita. *Narrative Medicine: Honouring the Stories of Illness*. Oxford: Oxford University Press, 2006.

GILLIGAN, T. Personalizing medicine. *Journal of Clinical Oncology*, v. 37, n. 2, p. 165-166, 2018. DOI: 10.1200/JCO.18.01240. Acesso em: 19 set. 2024.

KEMP, Jennifer; MCKENZIE, Alexandra; BURNS, Jenna; MILLER, Krista. Immediate interpretation and results communication decreases patient anxiety: experience in a private practice community hospital. *American Journal of Roentgenology*, [S. l.], v. 214, n. 6, p. 1311-1315, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.2214/AJR.19.22264>. Acesso em: 19 set. 2024.

KRUSE, S. W.; KINDE, M. N. Linking diagnostic skill development, communication, and empathy through art and observation. *Missouri Medicine*, v. 116, n. 5, p. 380-383, 2019. Acesso em: 19 set. 2024.

RUDIN, Robert S.; THAKORE, Nitya; MULLIGAN, Kathleen L.; GANGULI, Ishani. Addressing the Drivers of Medical Test Overuse and Cascades: User-Centered Design to Improve Patient-Doctor Communication, v. 48, p. 233-240, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jcjq.2022.01.005>. Acesso em: 19 set. 2024.



TORISHIMA, M. et al. Negative recollections regarding doctor-patient interactions among men receiving a prostate cancer diagnosis: a qualitative study of patient experiences in Japan. *BMJ Open*, v. 10, n. 1, e032251, 2020. DOI: 10.1136/bmjopen-2019-032251. Acesso em: 19 set. 2024.